

ABSTRACT

The objectives of this research are to know about the urgency of the crisis team in PT Metroland Permai. That organization core business are to recovery traditional market in Jakarta. Is not easy to make the government plane come true, because Mayestik traditional market have more than a thousands people who depend on their life there for a long years. Some people agree with that government plane and some said that they do not agree with that.

The analysis was held to find out that are the crisis team really needed. A crisis is the perception of the unpredictable event that threatens important expectancies of stakeholders and can seriously impact an organization's performance and generate negative outcomes. So, some theories said that the organization need the crisis team who responsible to collect and process information in order to make decision which have been discussed in earlier chapters. Again, this research is to know that the crisis team is really needed for the organization.

This research was designed as qualitative analysis, supporting with primer and sekunder data's. Analysis data has been done with triangulation and based on analysis crisis. The research shown that the organization need that the crisis team to prepare crisis management plan.

Keywords:

corporate communication, urgency of the crisis team, PT Metroland Permai

ABSTRAK

Latar Belakang Masalah adalah munculnya sebuah krisis baik internal maupun eksternal dengan upaya penyelesaiannya, baik yang cepat maupun yang lambat didukung oleh keberadaan sebuah tim krisis dalam perusahaan. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pemetaan krisis, tahapan krisis, pola penyelesaian krisis, solusi penyelesaian krisis dan keberadaan tim krisis di PT Metroland Permai, karena *core business* yang dimiliki adalah sebagai mitra PD Pasar Jaya dalam meremajakan pasar tradisional di Jakarta. Mewujudkan rencana tersebut tidaklah mudah, karena dari seribu lebih pedagang yang ada di Pasar Mayestik, ada yang setuju dan ada pula yang dengan tegas menolak yang pada akhirnya menimbulkan krisis.

Metode Penelitian adalah penelitian kualitatif dengan metode studi kasus dengan alasan bervariasi unsur, sifat dan kompleksitas masalah. Teknik pengumpulan data diperoleh data primer dan data sekunder. Teknik analisa data yang digunakan adalah triangulasi.

Kesimpulannya adalah keberadaan tim krisis diperlukan di PT Metroland Permai terutama berkaitan dengan krisis eksternal yang terjadi. Dan tim krisis inilah yang harus mengkomunikasikan krisis kepada *stakeholder*.

Kata kunci: *corporate communication*, urgensi keberadaan tim krisis, PT Metroland Permai

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena hanya karena limpahan karunia dan rahmat-Nya lah, maka penulis bisa menyelesaikan tesis ini dengan baik.

Tesis dengan judul Urgensi Keberadaan Tim Krisis Pada Perusahaan (Sebuah Studi Kasus Pada PT Metroland Permai) ini diajukan untuk memenuhi persyaratan untuk mencapai gelar Magister Komunikasi (MSi) pada Program Pasca Sarjana Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas mercu Buana Jakarta.

Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan tesis ini juga ditunjang oleh bantuan baik moral maupun material dari berbagai pihak. Maka itu penulis menyampaikan penghargaan yang tinggi dan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu DR Neni Yulianita, selaku pembimbing 1. “Ibu, Jakarta-Bandung ternyata *nggak* jadi masalah ya. *Maturnuwun* buat ilmu dan waktunya...”.
2. Bapak Irwansyah, MA, selaku pembimbing 2. “Pak Irwan, *thanks* buat jadwal bimbingan yang ketat, juga dorongan semangat-nya. Coretan dengan tinta tebal itu *bikin nggak* bisa tidur dan *bikin* penasaran untuk cepat selesai...”
3. Bapak Heri Budianto, SSos, MSi, selaku penguji pada seminar usulan/proposal yang semakin memperkaya tesis ini.

4. Seluruh staf dan karyawan administrasi Pasca Sarjana Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, terutama buat Ocha. “Makasih banyak buat informasi dan bantuannya”. Buat pasukan *Office Boy*, yang sering menyelamatkan barang-barang yang tertinggal di kampus saat konsultasi (*hand phone* dan kunci mobil), *thanks budz!*
5. Teman-teman Magister Ilmu Komunikasi angkatan 3 yang selalu berbagi motivasi dan informasi. “*Persahabatan bagai kepompong...*”.
6. Keluarga besar PT Metroland Permai. Terimakasih atas semua informasi dan data yang diberikan.
7. Seluruh staf dan karyawan PD Pasar Jaya Area 13 Mayestik.
8. Tim 29 dan pedagang di Pasar Mayestik, yang sudah bekerjasama dengan baik, memberikan waktu untuk “ngobrol” menjawab semua pertanyaan dari penulis.
9. Bapak dan Ibu tercinta, tesis ini menjadi pembuktian janji. Terimakasih untuk segala doa dan dorongan semangat. Ketiga adikku, *you’re my great brother, thanks bro!*
10. My little family and also my little princes who I always proud of, Audrey Sapphire Furqon and my little prince, Aldrijna Radja Visvatama.

Jakarta, Maret 2009

Rina Rahardjanti

PERNYATAAN

**Judul : Urgensi Keberadaan Tim Krisis Pada Perusahaan
(Sebuah Studi Kasus pada PT Metroland Permai)**

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya saya sendiri dengan dibimbing oleh Komisi Dosen pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik pada program sejenis di perguruan tinggi lain.

Semua informasi, data dan hasil pengolahan yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Maret 2009

Rina Rahardjanti



**Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Program Studi Magister Ilmu Komunikasi**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

1. Nama : Rina Rahardjanti
2. NIM : 5520170007
3. Fakultas : Ilmu Komunikasi
4. Bidang Studi : Magister Ilmu Komunikasi
5. Judul :

**URGENSI KEBERADAAN TIM KRISIS PADA PERUSAHAAN
(Sebuah Studi Kasus pada PT Metroland Permai)**

Mengetahui,

Pembimbing II

Pembimbing I

Yulianita
Irwansyah, MA

DR Neni

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG
TESIS

1. Judul : **URGENSI KEBERADAAN TIM KRISIS
PADA PERUSAHAAN
(Sebuah Studi Kasus pada PT Metroland Permai)**
2. Nama : **Rina Rahardjanti**
3. NIM : **UN5520170007**
4. Jenjang pendidikan : **Strata 2**
5. Program Studi : **Magister Ilmu Komunikasi**
6. Konsentrasi : **Corporate Communication**
7. Tanggal :

Jakarta,

Mengetahui,

1. Ketua sidang ()
()

2. **Penguji ahli** ()
 ()
3. **Pembimbing tesis 1** ()
 (DR Neni Yulianita)
4. **Pembimbing tesis 2** ()
 (Irwansyah, MA)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

1. **Judul :** **URGENSI KEBERADAAN TIM KRISIS
 PADA PERUSAHAAN
 (Sebuah Studi Kasus pada PT Metroland Permai)**
2. **Nama :** **Rina Rahardjanti**
3. **NIM :** **5520170007**
4. **Jenjang pendidikan :** **Strata 2**
5. **Program Studi :** **Magister Ilmu Komunikasi**
6. **Konsentrasi :** **Corporate Communication**
7. **Tanggal :**

Jakarta,

Mengetahui,

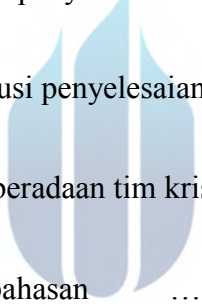
1. **Ketua sidang** ()
()
2. **Penguji ahli** ()
()
3. **Pembimbing tesis 1** ()
(DR Neni Yulianita)
4. **Pembimbing tesis 2** ()
(Irwansyah, MA)



DAFTAR ISI

Daftar Isi	i
Daftar Tabel	ii
Daftar Gambar	iii
Daftar Lampiran	iv
BAB 1. PENDAHULUAN		
1.1.	Latar Belakang Masalah	1
1.2.	Identifikasi Masalah	6
1.3.	Rumusan Masalah	11
1.4.	Tujuan Penelitian	11
1.5.	Kegunaan Penelitian	12
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA		
2.1	Telaah Pustaka	13
	2.1.1 Identifikasi Krisis	13
	2.2.2 Manajemen Krisis	13
	2.2.3 Pemetaan Krisis	15

2.2.4	Jenis-jenis Krisis	16
2.2.5	Tahapan Krisis	18
2.2.6	Pola Penyelesaian Krisis	20
2.2.7	Solusi Cara Penyelesaian Krisis	22
2.2.8	Keberadaan Tim Krisis	23
2.2.	Kerangka Pemikiran	25
2.3.	Penelitian Terdahulu	26
BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Sifat Penelitian	31
3.2	Metode Penelitian	31
3.3	Sumber Informasi (Key Informan)	32
3.4	Teknik Pengumpulan Data	34
3.5	Teknik Analisis Data	35
BAB 4. HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN		
4.1.	Deskripsi umum wilayah penelitian	38
4.1.1.	Pasar Mayestik	38
4.1.2.	Tim 29	40
4.1.3.	Forum Pedagang Pasar Mayestik (FPPM).....	43

4.1.4.Sosialisasi	48
4.2.Profil PT. Metroland Permai	51
4.3.Hasil penelitian	52
4.3.1.Pemetaan krisis di PT Metroland Permai	61
4.3.2.Tahapan krisis di PT Metroland Permai	67
4.3.3.Pola penyelesaian krisis di PT Metroland Permai ..	69
4.3.4.Solusi penyelesaian krisis di PT Metroland Permai..	70
4.3.5.Keberadaan tim krisis di PT Metroland Permai.....	72
4.4.Pembahasan	75
 UNIVERSITAS MERCU BUANA	
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1.Kesimpulan	86
5.2. Saran	87

DAFTAR TABEL

1. Daftar nama Key Informan	33
2. Daftar harga per meter persegi	44
3. Daftar pemetaan pedagang pendukung FPPM	56



DAFTAR GAMBAR

1. Pasar Mayestik	7
2. Spanduk Forum Pedagang Pasar Mayestik	9
3. Siklus krisis	19
4. Kerangka pemikiran	27
5. Triangulasi data	37
6. Salah satu sudut pasar	39
7. Salah satu bagian atap rusak di Pasar Mayestik	45
8. Area Tempat Penampungan Sementara	81
9. Kantor Informasi Pembangunan Pasar Mayestik	83

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

1. Jadwal aktifitas penulisan tesis
2. Daftar pertanyaan key informan dan 5 pedagang
3. Keputusan Direksi Pasar Jaya No 4.298 Tahun 1993
4. MoU PT Metroland Permai dan PD Pasar Jaya
5. Surat Edaran FPPM bulan September 2008
6. Surat Edaran FPPM bulan Oktober 2008
7. Surat Edaran FPPM bulan November 2008
8. Surat Edaran FPPM bulan Desember 2008
9. Formulir pendaftaran anggota FPPM
10. Pos Kota 20 November 2008
11. Berita Kota, 19 November 2008
12. surat Edaran FPPM bulan Desember 2008
13. Surat Imbauan PD Pasar Jaya kepada pedagang
14. Susunan anggota Tim 29
15. Susunan anggota FPPM
16. Surat persetujuan pedagang terhadap peremajaan pasar 2007
17. Berita acara persetujuan zoning dan harga
18. Desain Plaza Mayestik
19. Warta Kota, 4 Februari 2009
20. BeritaJakarta.com. 17 Februari 2009

21. SIPTU
22. Izin pembangunan TPS
23. Foto-foto sosialisasi



Daftar Pertanyaan untuk Key Informan dan Lima Pedagang

Pemetaan Krisis

1. Apa yang Anda ketahui mengenai makna sebuah krisis?
2. Apakah krisis berbeda dengan konflik?
3. Ada berapa jenis krisis yang Anda ketahui?
4. Apakah konflik yang terjadi dalam internal perusahaan bisa dikategorikan sebagai krisis?
5. Apakah sikap Forum Pedagang Pasar Mayestik yang menolak peremajaan Pasar Mayestik bisa dikategorikan sebagai krisis?
6. Apa alasannya?

Tahapan Krisis

1. Apa yang Anda ketahui mengenai tahapan-tahapan krisis?
2. Ada berapa tahapan dari terjadinya sebuah krisis?

Pola Penyelesaian Krisis

1. Menurut Anda, bagaimanakah sebaiknya pola penyelesaian sebuah krisis?
2. Apakah ada bedanya antara pola penyelesaian krisis internal dan eksternal?

Solusi Krisis

1. Solusi apa yang sebaiknya diterapkan dalam penyelesaian krisis?
2. Apa yang diperlukan dalam merumuskan sebuah solusi krisis yang akan diterapkan?

Keberadaan tim krisis

1. Apakah keberadaan sebuah tim krisis diperlukan bagi perusahaan?
2. Kapan sebaiknya dibentuk tim krisis?
3. Siapa saja yang sebaiknya menjadi anggota tim krisis?
4. Siapa yang memegang peran penting dalam sebuah tim krisis?
5. Apa yang harus dilakukan oleh tim krisis?